



AEROLÍNEAS DE OCCIDENTE

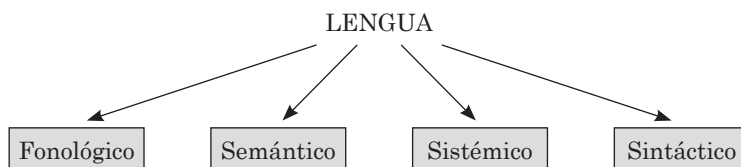
Javier Ramón Llanos

1. INTRODUCCIÓN

La empresa Aerolíneas de Occidente es una entidad especializada en el transporte de pasajeros por vía aérea. Tiene su sede principal en la ciudad de Popayán y ofrece vuelos nacionales a los destinos: Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Cali, Medellín, Bucaramanga, Riohacha, Pasto, Quibdó y Leticia. Presta, además, servicio de *checking* telefónico y monitoreo de reservas.

La manera como están organizadas las palabras dentro de la cadena hablada, concede a los enunciados la capacidad de formar oraciones coherentes o no tan coherentes, que a su vez van a ser las formantes de textos que, dependiendo de la organización primera de la oración presentarán mayor o menor dificultad al interlocutor que lee o escucha. La lingüística, ciencia que se ha especializado en el estudio del lenguaje y en su manifestación más eficaz, la lengua, ha propuesto para esta última cuatro niveles de análisis bien definidos: el morfológico, que tiene que ver con la morfología, forma de las palabras; el sintáctico, que tiene que ver con el orden que cada categoría morfológica ocupa en la oración; el semántico, que estudia el significado / sentido de esas categorías, y el fonológico que se especializa en la manera en cómo se produce el sonido articulado. Cada uno de estos niveles, como vimos, se especializa en una parte específica de la lengua, y si uno de ellos falla, el sistema lingüístico en general se verá afectado, ya que ellos mismos conforman una cadena en donde los elementos no sólo están unidos, sino que trabajan al unísono en pro de la comunicación. Las fallas en cualquiera de ellos, a menos que sean dadas desde las profundidades del cerebro quien ejecuta todo el proceso lingüístico, representan para cualquier institución socialmente legitimada un fuerte inconveniente, en la medida en que dejan sin bases lingüísticas los procesos de comunicación que allí se presenten.

Este caso en particular presenta fallas en el nivel sintáctico, debido a que las estructuras lingüísticas que pertenecen a una clasificación morfológica, a una definición semántica y a una constitución fonética determinada, no están siendo utilizadas de manera coherente, es decir, no se articulan dentro de la cadena fónica de tal manera que, puedan brindarle al locutor de las mismas la posibilidad de establecer un diálogo asertivo y eficaz con los posibles interlocutores. No estudiaremos a fondo estas causas, pero se debe decir de antemano que, bien pueden ser ocasionadas por un deficiente proceso académico de recepción de estructuras lingüísticas o bien, por giros lingüísticos presentes en diversidad de dialectos, jergas o argot, creados al interior de una comunidad. El caso en particular será estudiado partiendo de la división clásica de los niveles de la lengua, dada desde los planteamientos de Ferdinand de Saussure quien plantea desde el estructuralismo los niveles de las lenguas:



Teniendo en cuenta además los conceptos de habla, norma y sistema, acuñados por Coseriu y pertinentes en este caso, no quiere decir que el modelo a seguir sea el mencionado anteriormente. El modelo se fundamenta en los planteamientos de Watzlawick, Beavin, Jackson, de la pragmática de la comunicación, que se delimitan dentro del área sintáctica. Los maestros Saussure y Coseriu, servirán para el establecimiento de una base primigenia, en la medida en que el nivel sintáctico representa el nivel más estructural de la lengua. Pero si vamos al modelo de Watzlawick, Beavin y Jackson, habría que decir, que se fundamenta en el planteamiento de que “Todo comportamiento es una forma de comunicación, por ende, toda comunicación tiene un *nivel de contenido* y un *nivel de relación*, de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación”¹.

2. PROBLEMA

Aerolíneas de Occidente, cuenta con una tradición de 50 años de servicio, cumplimiento en los horarios de vuelos y tecnologías acordes con las exigencias del viajero moderno. Actualmente, presta servicio de *Check*

¹ Teoría [Pragmática] de la comunicación humana. Con Janet Beavin y Don Jackson, 1981.

in telefónico y Monitoreo de reservas, lo cual ha aumentado la demanda de viajeros que utilizan esta aerolínea para el cubrimiento de las diferentes rutas que necesitan.

El problema que se presenta en la aerolínea es el siguiente: al incluir dentro de su portafolio de servicios el *Check in* telefónico y Monitoreo de reservas, la entidad se vió en la necesidad de contratar nuevos empleados adscritos al departamento de Servicio al cliente. Estos, por tratar temas como el cambio, la verificación y la realización de reservas, deben tener un manejo adecuado y eficaz del proceso de interlocución. Sin embargo, la empleada Gertrudis Casas, ha tenido inconvenientes en la emisión de información de reservas por su escaso uso de las estructuras sintácticas de la lengua materna. Lo anterior ha ocasionado un problema en el situado de las reservas, ya que al realizar construcciones sintácticas mal organizadas, transmite de forma incoherente la información, causando así malos entendidos con los viajeros que a diario utilizan los servicios de la aerolínea quienes han tenido inconvenientes en los destinos de sus vuelos.

Situación comunicativa

Se han presentado varias llamadas a la oficina de quejas y reclamos de la empresa, arguyendo que una de las operarias que labora en el *Check in* telefónico ha dado a los clientes información confusa sobre sus itinerarios, lo cual los ha hecho perder su vuelo. Para ponerse al tanto de la situación y buscar una solución a este problema de entrega eficaz de información, se ha decidido monitorear las llamadas que atiende la empleada, encontrando lo siguiente:

EMPLEADA: —Buenos días, bienvenidos a Aerolíneas de Occidente, su opción mejor de viajes.

CLIENTE: — Buenos días señorita. Para confirmar mi reserva.

EMPLEADA: —Sí, deme sus datos por favor.

El cliente le entrega los datos a la señorita tal como ella le pide. La información que la operaria debe dar es la siguiente:

Vuelo 7550, HXY, vuelo directo, sin escala. La capacidad de la máquina es de 35 pasajeros y recuerde que no debe exceder los 25 kilogramos de peso en equipaje, de lo contrario, deberá cancelar una multa por sobrepeso de \$3.000 por kilogramo de exceso.

Con destino a la ciudad de Medellín.

Salida: Cali.

Mayo 7 de 2008, hora 4:30 p.m. Debe estar en el aeropuerto 1 hora antes del vuelo. Número de Ticket: 32456739.

Silla 15D.

La información se da en los siguientes términos:

Vuelo 7550, HXY, vuelo directo, sin escala. La máquina capacidad de pasajeros 25 y recuerde que debe no exceder los kilogramos en equipaje de peso de lo contrario cancelará kilogramo por multa en el equipaje de sobrepeso, son \$3.000.

Con destino a la ciudad de Medellín.

Salida: Cali.

Mayo 2008 de 7 a 4:30 p.m. debe estar en el aeropuerto 1 hora del número de Ticket, es 32456739.

Que tenga buen día.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El caso que se acaba de presentar estará sustentado en el modelo teórico de la comunicación organizacional que plantean Watzlawick, Beavin, Jackson, de la pragmática de la comunicación². Esta vez, sustentado en el nivel sintáctico que proponen los estudiosos en su planteamiento. Este nivel se ocupa de los problemas relativos a la transmisión de información y, por tanto, se centra en los elementos de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia y otras propiedades estadísticas del lenguaje e internas a la lengua.

Ahora bien, para este caso debemos conocer los vicios del lenguaje y la noción de las figuras retóricas del lenguaje. Salvador Carreño³ expone:

² Según Satir, estudioso de la Escuela de Palo Alto, nos dice qué: La comunicación puede situarse al menos a tres niveles diferentes: Intrapersonal, interpersonal y pública.

- a) Intrapersonal, cuando el individuo se envía un mensaje a él mismo (al interior de sí mismo). Por ejemplo: cuando la enfermera se dice: “estoy terminando esta cura, voy a ir ahora después a ver al paciente Pedro”. Este proceso de comunicación precede los otros dos niveles e implica la percepción de sí y de los otros, elementos esenciales de toda comunicación.
- b) La comunicación interpersonal, podemos decir que incluye todo lo que vamos a decir sobre la comunicación entre dos personas, o en la relación terapéutica con pacientes y familia... y que nosotros abordaremos desde la corriente humanista.
- c) La comunicación pública, es la que tiene lugar entre una persona y varias otras. La mayor parte del tiempo toma la forma de un discurso público.

“A veces por simplismo, por negligencia o por miopía, se ha definido la Retórica como “el arte de embellecer la lengua”. Efectivamente, es atribución de esta disciplina embellecer la comunicación verbal, pero, ni es la lengua el único objeto de estudio retórico (todos y cada uno de los distintos lenguajes constituyen interés para la Retórica), ni es el embellecimiento la única finalidad del quehacer retórico, pues el enriquecimiento del discurso puede tanto embellecer el contenido como afearlo, sublimarlo o darle multitud de matices, que a fin de cuentas dan lugar a las ampliamente investidas figuras retóricas.

Enlazando los rubros de la comunicación verbal, no verbal y visual, podemos inferir que el campo de acción de la Retórica es realmente vasto y tiene parentesco con otros estudios como los proxémicos, los dialectales y los fáticos; nuestra manera de hablar, de caminar, de vestirnos, de comer, etc., guardan estrecha relación con las posibilidades de la persuasión”.

Así pues, nos propone que son nueve los vicios del lenguaje reconocidos por su reiteración. Aunque nos sugiere que no son los únicos, pero sí en los que se infringe a menudo.

Desde su forma, los vicios del lenguaje se fragmentan en tres momentos:

VICIOS PRAGMÁTICOS: se llaman así porque surgen “sobre la marcha”. Es decir, ocurren por el sólo hecho de emplear alguna forma lingüística fuera de la convención, por temporalidad. La forma gramatical puede ser correcta y el significado preciso, quedando los niveles sintáctico y semántico cubiertos, pero por la utilización de formas antiguas o inventadas la comunicación se obstaculiza. Son de dos tipos: arcaísmos y neologismos.

VICIOS SINTÁCTICOS: este tipo de problemas es el que más afecta la comunicación lingüística, en la medida en que rompe directamente la estructura gramatical⁴. Esto es, independientemente de que las palabras utilizadas correspondan al conjunto de la convención (que sean pragmáticamente apropiadas) y de que su sentido sea legible para

³ Salvador Carreño, comunicador, profesor de Ética de los Negocios en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, (México) profesor de Semiótica en la Unidad de Posgrado de la Escuela de Diseño del Instituto Nacional de Bellas Artes y en la Unidad de Posgrado del Centro de Estudios en Ciencias de la Comunicación.

⁴ Catacresis.- Sucede cuando se emplea una palabra por otra, que también existe, aunque con significado distinto. Su existencia puede implicar problemas de acentuación diacrítica. ejemplo: Haya-halla-Aya-allá, vaya-valla-baya, perjuicios-prejuicios, vértice-vórtice, ha-ah-a, he-eh-e, oh-o-ó.

Solecismo.- Es de varias naturalezas: a) cuando en una frase “sobran” (decir, por ejemplo *Debes de obedecer a tu papá*, en vez de *Debes obedecer a tu papá*) o “faltan” palabras (*Voy ir*, en vez de *Voy a ir*), b) cuando en una palabra “sobran” (*trajistes, hicistes, pudistes, comprastes*, etc., en vez de *trajiste, hiciste*,

el usuario (semánticamente útiles), el acomodo o posicionamiento que adoptan en los enunciados complican la temporalidad, la espacialidad, el ritmo y/o la armonía del conjunto.

VICIOS SEMÁNTICOS: *son los que, aun sin alterar los órdenes pragmático o sintáctico, oscurecen el significado o lo atacan directamente mediante la inclusión de vocablos extraños⁵ con equivalencia en la lengua natural.*

Anfibología.- *Del griego Anfíbolos, significa ambiguo o equívoco. Es el oscurecimiento del significado. Cuando una frase presenta problemas semánticos, se da lugar a dobles sentidos o a sentidos desfigurados que confunden al usuario:*

- *Alejandro recomienda a Rafael a Octavio (¿a quién recomienda?)*

podiste, compraste) o “faltan” letras (*gasolinera* en vez de *gasolinería*), c) cuando se emplea un dativo como acusativo (le vi en vez de lo vi o de la vi), d) cuando, sin justificación, se comprime el lenguaje (deja ve), o cuando se usan unos verbos por otros (no te hagas el occiso).

Monotonía.- En términos generales, la Monotonía es la carencia de un vocabulario suficiente para abordar una comunicación determinada. Por ejemplo: “Este, mmh, ¿sí?, ¿no?, o sea, pues, esto es, etc. De la Monotonía se desprenden algunas variantes como: a) queísmo (abuso de la palabra “que”- “*Quiero que le digas a tu mamá que si no viene a ver que comportamiento tienes, que no diga luego que no se lo advertí y que no pretenda que te demos la carta de buena conducta que te van a pedir para que entres a la secundaria*”), b) cosismo (abuso de la palabra “cosa”: “*La comunicación es una cosa muy importante porque nos enseña cosas valiosas*”), c) tevéismo (imitación del habla de la televisión: “*¡Repámpanos, recórcholis!*”) y otras expresiones que sin ser necesariamente incorrectas, son inusuales en un contexto determinado).

Pleonismo.- Es la repetición sin sentido de un mismo concepto con palabras sinónimas o con frases análogas. Ejemplos: “*Subir para arriba, bajar para abajo, salir para afuera, lapsos de tiempo, los problemas difíciles de una ciudad no tienen soluciones fáciles*”.

Cacofonía.- Se refiere a la construcción de frases cuya estructura resulta desagradable a la escucha, por convención: Tanto molestan tantos tontos cuanto un solo tonto no tanto.

⁵ **Barbarismos.-** Proveniente del latinismo “barbarum”, la palabra bárbaro tiene dos acepciones: una que se refiere a lo bárbaro como extranjero (los romanos llamaban bárbaros a los pobladores fuera de su imperio) y otra que convierte el vocablo en sinónimo de salvaje (también los romanos consideraban que esos pueblos extranjeros eran salvajes, de tal forma que la doble acepción estaba asignada a los mismos individuos). De esta forma, tenemos dos clases de barbarismos:

- **Barbarismos de importación (extranjerismos).** Son todas aquellas palabras que siendo ajenas a la lengua natural se incorporan en la realización dialectal de alguna comunidad en vez de las formas idiomáticas correctas. Para el caso de México, los barbarismos de importación más destacados son los anglicismos, voces del inglés (particularmente el de los Estados Unidos) que sustituyen las voces hispanas injustificadamente: “*oquei, bai, elit, omaigad, jai, gelou, maidir, restaurant, nais*”, etc.; los galicismos, voces francesas cuya intromisión es igualmente perniciosa: “*debut, premier, avalancha, restorán, tualé, revancha*”, etc.; los italianismos: “*facha, bambineto, chao*”, etc.
- **Barbarismos de expresión (“salvajismos”).** Son aquellas palabras que teniendo su origen en la lengua natural, adoptan formas degenerativas, mismas que presentan tres naturalezas distintas: a) palabras mal escritas: *sanoria, juites, venites, desdendenantes, solidaridá, le’letricidad, l’otro, ocseión, pecsi, picca, ansina*, etc.; b) palabras mal acentuadas: *exámen, imágen, diferencia, distancia, financia*, etc. y; c) expresiones defectuosas: *qué onda, qué oso, uta, sí’ca, ruco, naco, niña fresca, chale, tonces, tons*, etc. Tomado de ejemplos presentado por Carreño en: <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/031118132344-APUNTE.html>

- *Leche de vaca pasteurizada (¿hay vacas pasteurizadas?)*
- *Medias para damas de seda (¿hay damas de algodón?)*

Como vemos es aplicable en la medida en que el factor que está generando problemas de comunicación tiene que ver con el manejo y uso de estructuras sintácticas, es decir, estructuras internas del sistema lingüísticos que, si no precisan un orden que permita evidenciar coherencia y cohesión al interior de los enunciados, genera inconvenientes que se extienden al marco semántico, ya que el interlocutor no podrá descifrar la organización del mensaje y por ende, la significación del mismo.

Bibliografía

- Costa, J. (2000). *La Comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. Barcelona: Paidós.
- Krieger, M. (2001) *Sociología de las organizaciones: una introducción al comportamiento organizacional*. Buenos aires: Prentice Hall.
- Sánchez Z. (2006). *Modelos Y esquemas de la comunicación*. Medellín: Universidad de Medellín.

Bibliografía sugerida

Puede aumentar los elementos teóricos presentados, consultando las fuentes reseñadas a continuación:

- Hall. R. (1996). *Comunicación. Organizaciones: estructuras, procesos y resultados* (pp Stewart.179-198). México: Prentice Hall.
- Sánchez Z. (2006). *Modelos y esquemas de la comunicación* (Capítulo 2) Medellín: Universidad de Medellín.

4. PREGUNTAS ORIENTADORAS

1. ¿Qué estrategias de transmisión de información al cliente se evidencian en la empresa?
2. ¿Qué estrategias de transmisión de información internas se evidencian en la empresa?
3. ¿Cuál es el perfil comunicacional que la empresa requiere al contratar empleados?
4. ¿Qué o cuáles estrategias comunicativas considera usted viables para la solución del problema?

